

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL MARÍTIMA DEL CARIBE**



**MANUAL DE LA CALIDAD DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
MARÍTIMA DEL CARIBE (UMC)**

*Versión Definitiva. La impresión y copia magnética de este documento se considera "Copia No Controlada".*

	<b>REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA</b> <b>UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL MARÍTIMA DEL CARIBE</b>	MAN-CAL Fecha: 24/04/2023 Cambio: 06 Pág.: 2/25
<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>		

## ÍNDICE

	p.p.
Autorización	3/25
Hoja de Registro de Cambios	4/25
Introducción	5/25
Objetivo del Manual de la Calidad	6/25
Contexto de la UMC	6/25
Contexto Interno	6/25
Contexto Externo	7/25
Partes Interesadas	8/25
Liderazgo	9/25
Política de Calidad	10/25
Objetivos de la Calidad	10/25
Alcance de la Certificación	10/25
Organización y funcionamiento de la UMC	10/25
Comunicación con el cliente y determinación de los requisitos	11/25
Referencia Normativa	11/25
Programas de Formación y Cursos de Extensión	12/25
Estudios de Pregrado	12/25
Estudios de Postgrado	13/25
Investigación	13/25
Cartera de Cursos de Extensión	14/25
Diseño y Desarrollo	15/25
Apoyo	15/25
Recursos	15/25
Personas	16/25
Infraestructura	16/25
Información Documentada	16/25
Auditoría Interna de Calidad	22/25
Control de Salidas No Conformes	22/25
Correcciones y Acciones Correctivas	23/25
Mapa de Proceso	24/25
Representación Gráfica del Mapa de Procesos	25/25

	REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL MARÍTIMA DEL CARIBE	MAN-CAL Fecha: 24/04/2023 Cambio: 06 Pág.: 1/25
<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>		

## AUTORIZACIÓN

Se autoriza la utilización del Manual de la Calidad (MAN-CAL) de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC), en el cual se describe en forma genérica el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Manual de la Calidad ha sido revisado y actualizado en pro de asegurar su conveniencia y adecuación a las necesidades de la Universidad y a las exigencias externas.

Por lo tanto, habiendo cumplido satisfactoriamente con los requisitos para su modificación, se aprueba la sexta edición del Manual de la Calidad de la UMC, el cual estará disponible en formato digital en la página web [www.umc.edu.ve](http://www.umc.edu.ve) de la Universidad.

 Elaborado por <b>MSc. Elena Angarita</b> Coordinadora de Gestión de la Calidad		 Aprobado por <b>Prof. Guillermo Restrepo</b> Rector
---	---	--

Aprobado

28/04/2023

	<b>REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA</b> <b>UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL MARÍTIMA DEL CARIBE</b>	MAN-CAL Fecha: 24/04/2023 Cambio: 06 Pág.: 4/25
<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>		

### HOJA DE REGISTRO DE CAMBIOS

UBICACIÓN DEL CAMBIO	NATURALEZA DEL CAMBIO	CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
N/A	Edición N° 1	2000	00
Todo	Cambio del formato y enmiendas ISO 9001:2008, 1.1, 4.1, 4.2.1, 6.2.2 y 8.2.1	27/02/2009	01
Todo	Cumplimiento con la Norma Internacional ISO 9001:2008 / 4.2.2	27/01/2010	02
Todo	Actualización completa del Manual	08/12/2015	03
Pág. 12	Delimitación del Alcance de la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad.	29/03/2017	04
Todo	Actualización completa del Manual	23/03/2018	05
Pág. 10, 16	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad / Información Documentada / Incorporación de aspectos para la auditoría interna de calidad, salidas no conformes y correcciones y acciones correctivas.	24/04/2023	06

	<b>REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA</b> <b>UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL MARÍTIMA DEL CARIBE</b>	MAN-CAL Fecha: 24/04/2023 Cambio: 06 Pág.: 5/25
<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>		

## INTRODUCCIÓN

El Sistema Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC) se enmarca bajo el enfoque a procesos, lo que permite una excelente vía para organizar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo crean valor para los usuarios y otras partes interesadas.

En este sentido, es la intención de la UMC demostrar la capacidad para proporcionar servicios educativos que contribuyan a la satisfacción de los usuarios, a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad de sus requisitos y de los reglamentos aplicables.

La UMC, a través de la alta dirección, mantiene un SGC de acuerdo a lo requerido en la Norma Internacional ISO 9001:2015. De igual manera pone en práctica la mejora para asegurar a través de sus funciones el cumplimiento continuo de los propósitos establecidos en el Plan Operativo Anual (POA).

El POA encauza los objetivos y metas del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDIUMC) cuya efectividad se asegura implementando el SGC como estrategia prioritaria de su gestión administrativa. Por esto el SGC de la UMC se enfocará a:

- La determinación y consecución de los objetivos.
- El desarrollo ordenado de los procesos y de su flujo e interrelación.
- La descripción formal de las operaciones básicas y sus tareas rutinarias.
- La especificación y aplicación de la información y normatividad aplicable.
- Establecimiento de indicadores para el análisis, medición y mejora continua de la eficacia del SGC, de la capacidad de los procesos educativos y del cumplimiento de sus productos, para satisfacer las expectativas de nuestros usuarios internos y externos.

En síntesis, este documento pretende apoyar y orientar a su personal, en los objetivos de la calidad.

El Manual de la Calidad busca establecer los documentos principales del Sistema, los cuales son:

- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.



## MANUAL DE LA CALIDAD

- Política de calidad.
- Interacción entre los procesos del SGC.
- Objetivos de calidad
- Organigrama Estructural de la Universidad.

### OBJETIVO DEL MANUAL DE LA CALIDAD

Proporcionar información precisa sobre la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de la UMC, tanto a la comunidad universitaria como a las partes interesadas.

### CONTEXTO DE LA UMC

#### Contexto Interno

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC) está constituido por cuatro subsistemas plenamente identificados, en el organigrama estructural aprobado por el Consejo Universitario y publicado en la página web [www.umc.edu.ve](http://www.umc.edu.ve) de la Universidad, ellos son:

- Rectorado.
- Vicerrectorado Académico.
- Vicerrectorado Administrativo.
- Secretaria General.

La extensión de la norma ISO 9001:2015 abarca al subsistema Vicerrectorado Académico en sus tres procesos productivos: docencia, investigación y extensión.

El sistema funcionalmente está constituido por dependencias:

- Receptoras;
- Productoras;
- Colocadoras y
- De Apoyo.



## MANUAL DE LA CALIDAD

Las dependencias productoras están principalmente agrupadas en el subsistema Vicerrectorado Académico. Las receptoras y colocadoras en el subsistema Secretaria General, de igual manera sirve de apoyo a los procesos productivos en conjunto con las dependencias que se ubican en el subsistema Rectorado y Vicerrectorado Administrativo.

### Contexto Externo

El Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, como ente rector en materia de Educación Superior, establece lineamientos a través del Consejo Nacional de Universidades (CNU) para la aprobación de las carreras, de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) lineamientos para la asignación y distribución de los Recursos, de la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho (FUNDAYACUCHO) es el ente encargado de establecer directrices para el intercambio académico y becas para los estudiantes y a través Fundación para el Servicio de Asistencia Médico-Hospitalaria para los estudiantes de Educación Superior (FAMES) encargado de brindar asistencia médica y asistencias a los estudiantes universitarios.

La Organización Marítima Internacional (OMI) a través del Código de Formación, Titulación y Guardia de la Gente de Mar (STCW), establece lineamientos para los centros de educación que forman profesionales de Marina Mercante, dichos requerimientos se aplican y se evalúan a través de los cursos de extensión.

Las empresas navieras y el entorno de la industria marítima nacional e internacional, empresas de índole turístico, ambiental e informático, como receptoras del profesional egresado de la UMC.

Proveedores de servicios y de materiales contratados.

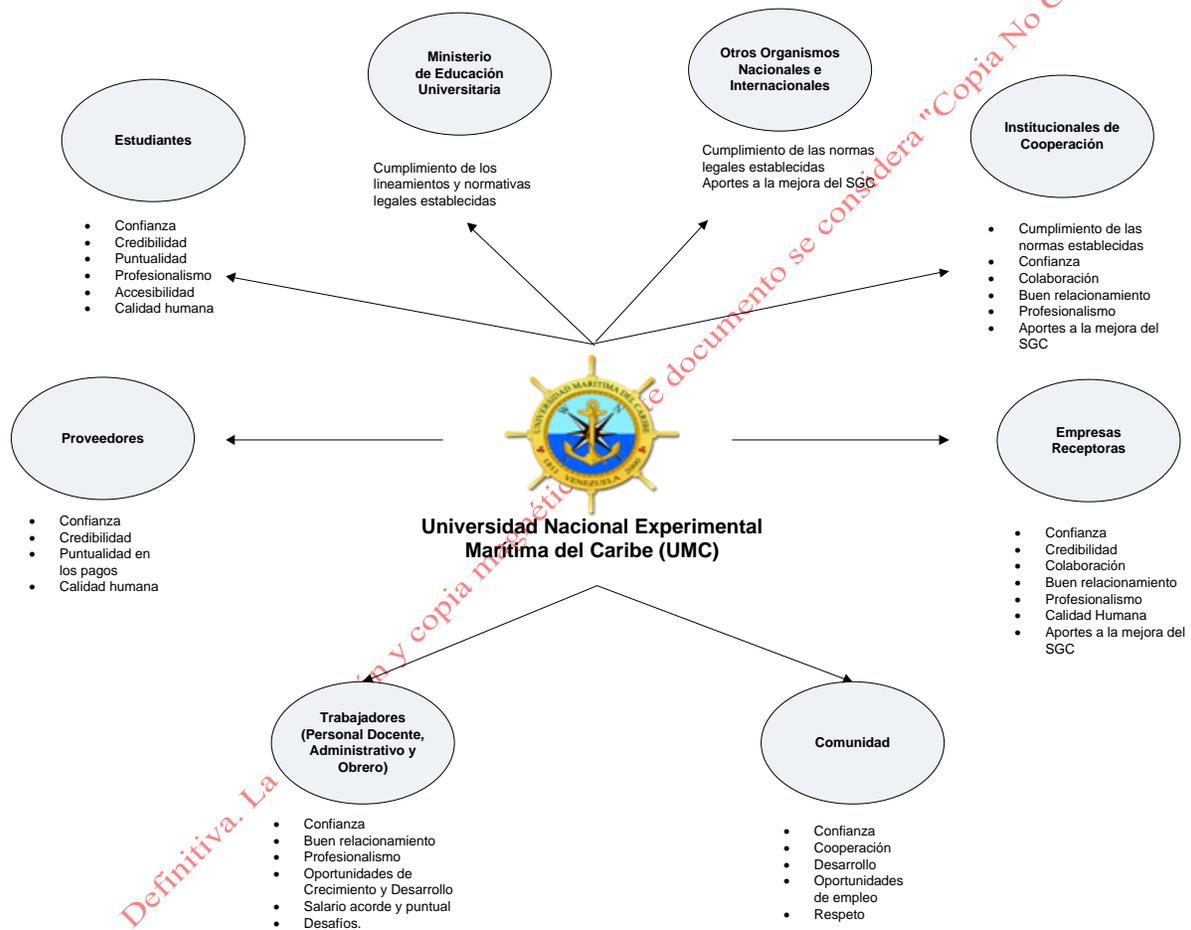
Proveedores del Conocimiento (Docentes) contratados, estos inciden fuertemente sobre los resultados previstos por el Sistema de Gestión de Calidad.

La UMC, a través de la matriz de identificación y evaluación de riesgos, determina los riesgos y las oportunidades inherentes al contexto interno y externo y gestiona las acciones necesarias

para que el Sistema de Gestión de Calidad logre los resultados esperados y aplica la mejora continua.

### Partes Interesadas

Se han identificado las partes interesadas y sus requisitos, que se resumen en el siguiente diagrama.





## MANUAL DE LA CALIDAD

### LIDERAZGO

#### Responsabilidad de la Alta Dirección

**Consejo Universitario:** Es el máximo órgano de gobierno de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC), el cual ejerce la dirección, control académico y administrativo institucional, además es el responsable de fijar la filosofía de gestión de la Universidad, a través de políticas, estrategias, tácticas y acciones programáticas de la Institución. En este sentido, la Misión, Visión y Valores son revisados y adecuados a través del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDIUMC) cada cinco años.

**Comité de Calidad:** Órgano conformado por las Autoridades Rectorales y el equipo de la Coordinación de Gestión de la Calidad, a través del cual se lleva a cabo la **Revisión por la Dirección**, asumiendo como objetivo primordial el de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua del Sistema de Gestión de la Calidad con la dirección estratégica de la Universidad.

En este sentido, la Alta Dirección de la UMC mantiene su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua, expresados en la Política de Calidad, y además se asegura de que estén disponibles y asignados los recursos necesarios para satisfacer los requisitos tanto del cliente (usuario) como los legales y reglamentarios.

La Alta Dirección a través de la Coordinación de Gestión de la Calidad, comunica constantemente la importancia del cumplimiento de la Política de Calidad y de los Objetivos de la Calidad, mediante diversos canales y actividades, como por ejemplo: correo electrónico, taller de inducción al personal, publicación en la página web de la UMC y en carteleras ubicadas en cada dependencia, entre otros.

Anualmente lleva a cabo la revisión del Sistema de Gestión de Calidad a través de la Información de Entrada para la Revisión por la Dirección, la cual se registra en la Lista de Asistencia firmada por los participantes, y de ello el informe de Resultados de la Revisión por la Dirección.



## MANUAL DE LA CALIDAD

### POLÍTICA DE CALIDAD

La Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC) establece la Política de Calidad en el enunciado del documento que indica su nombre.

El grado de entendimiento de la política de calidad y en consecuencia de la filosofía de gestión es verificada durante las auditorías internas de calidad.

### OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC) establece los objetivos de la Calidad por proceso productivo y los mismos se encuentran definidos en el enunciado del documento que indica su nombre. Dichos objetivos serán medidos a través de los indicadores establecidos para cada dependencia, la cual es responsable de su gestión (Ver Lista de Indicadores de Gestión).

### ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

El Alcance de la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC) se establece a los **“Servicios de docencia, investigación y cursos de extensión a nivel universitario en el sector marítimo”**.

Este Manual contempla todos los elementos de la Norma ISO 9001:2015, los cuales aplican en el desarrollo de la actividad de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC), sin exclusiones.

### ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA UMC

La UMC al planificar la comunicación interna y el flujo de trabajo, ha establecido su organización y funcionamiento mediante la Estructura Organizativa (Ver Organigrama Estructural) y el Manual de Organización (Ver Manual de Organización de la UMC), con la



## MANUAL DE LA CALIDAD

finalidad de presentar de forma clara objetiva y directa su estructura jerárquica así como las funciones de cada cuadro organizativo.

### COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS

La UMC asegura la comunicación de los requisitos de ingreso, permanencia y egreso de los programas de formación y cursos de extensión a través de:

- Providencias emanadas por el Consejo Universitario: sesiones ordinarias y extraordinarias.
- Decisiones del Consejo Académico: sesiones ordinarias y extraordinarias.
- Cartelera de las Escuelas; Náutica de Venezuela, Sociales, Ingeniería y Estudios Superiores de la Marina Mercante.
- Correo electrónico: comunicación entre los miembros de la comunidad universitaria.
- Internet: para información sobre la Universidad y sus servicios en el sitio Web [www.umc.edu.ve](http://www.umc.edu.ve)
- Redes Sociales.

Cuando sea necesario, la dependencia obtiene retroalimentación del usuario y analiza los datos para la toma de acciones de mejora.

La UMC controla la propiedad del educando como las notas y documentos, a través de la Secretaria General.

### REFERENCIA NORMATIVA

La UMC tiene en cuenta los requisitos legales y reglamentarios pertinentes, en particular la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley de Universidades y su Reglamento, así como otras Leyes, Reglamentos y Normativas Externas aplicables, definida en la Matriz de Documentos Externos Aplicables a cada dependencia. (Ver Lista de Documentos Externos Aplicables).



## MANUAL DE LA CALIDAD

La normativa interna se enmarca en el Reglamento General de la UMC, Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDIUMC) y otros reglamentos, normativas y manuales internos aplicables a la gestión, publicados en la página web [www.umc.edu.ve](http://www.umc.edu.ve) de la Universidad.

### PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y CURSOS DE EXTENSIÓN

La Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC) es la única institución universitaria que forma profesionales de Marina Mercante en el país.

Por lo que ha asumido la responsabilidad de ofrecer a los educandos de nuevos ingreso el curso introductorio denominado Velero de Preparación, el cual tiene una duración de cuatro (4) meses. Además se establecen charlas de inducción y jornadas vocacionales a los efectos de dar a conocer a los estudiantes las bondades de la carrera que ha escogido cursar en la UMC y dichas actividades serán impartidas por cada una de las escuelas. Aprobado el Programa de Velero de Preparación el estudiante se inscribe en el primer semestre de la Carrera asignada.

### ESTUDIOS DE PREGRADO

#### **La Escuela Náutica de Venezuela conduce las carreras de:**

Ingeniería Marítima, Mención Operaciones.

Ingeniería Marítima, Mención Instalaciones Marinas.

Técnico Superior en Transporte Acuático (TSU), Mención Navegación y Operaciones Acuáticas.

Técnico Superior en Transporte Acuático (TSU), Mención Máquinas Marinas.

#### **La Escuela de Ciencias Sociales conduce las carreras de:**

Licenciatura en Administración, Mención Comercio Internacional.

Licenciatura en Administración, Mención Transporte.

Licenciatura en Turismo.

Técnico Superior Universitario en Turismo.



## MANUAL DE LA CALIDAD

### La Escuela de Ingeniería conduce las carreras de

Ingeniería Ambiental.

Ingeniería Informática.

### ESTUDIOS DE POSTGRADO

La Escuela de Estudios Superiores de la Marina Mercante, a través de la Coordinación de Formación Avanzada conduce la:

Especialización en Comercio Marítimo Internacional, Mención Derecho Marítimo.

Especialización en Comercio Marítimo Internacional, Mención Negocio Marítimo.

Especialización en Inspecciones Marítimas.

Especialización en Gestión Portuaria.

Maestría en Transporte Marítimo.

La Escuela de Estudios Superiores de la Marina Mercante, a través de la Coordinación de Gente de Mar conduce los:

Curso para Capitanes de Altura y Jefes de Máquinas, con requerimientos nacionales.

Curso para Primeros Oficiales Navegación y Máquinas, con requerimiento del STCW 78 y sus enmiendas.

### INVESTIGACIÓN

La Escuela de Estudios Superiores de la Marina Mercante, a través de la Coordinación de Creación Intelectual conduce las Líneas de Investigación de:

Negocio Marítimo.

Derecho Marítimo.

Estudios Ambientales.

Seguridad Marítima

Calidad y Productividad.



## MANUAL DE LA CALIDAD

### CARTERA DE CURSOS EXTENSIÓN

La Dirección de Interacción con las Comunidades, a través de la Coordinación de Estudios Continuos conduce los:

Cursos OMI Básicos.

Cursos OMI Avanzados.

Cursos de Capacitación General.

En consecuencia la UMC ha determinado los siguientes procesos productivos:

1. Proceso de Desarrollo Curricular (Docencia).
2. Proceso de Proyectos de Investigación (Creación Intelectual y Formación Avanzada).
3. Proceso de Cursos de Educación Continua (Estudios Continuos).

Los procesos de apoyo están constituidos por los de planificación, obtención de recursos y los de gestión administrativa.

Entre tanto la UMC, identifica, gestiona y suministra en el momento y lugar adecuado los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y por ende en pro del logro de la satisfacción de los usuarios.

Los recursos abarcan como mínimo:

- Recursos Humanos.
- Infraestructura
- Ambiente para la operación de los procesos.

Los siguientes productos de la UMC cumplen con los requerimientos legales y reglamentarios aplicables:

1. Competencias del Egresado (pregrado, postgrado y cursos de extensión).
2. Informes de investigación (básica y aplicada) – producción de conocimientos.
3. Acciones sociales (proyectos para transferir conocimientos, a través del servicio comunitario).
4. Rendición de cuentas (Memoria y Cuenta de la UMC como evaluación externa).



## MANUAL DE LA CALIDAD

5. Informes de gestión (evaluación interna).
6. Publicaciones científicas (doctum).

Los receptores de nuestros productos son la sociedad venezolana en general y las empresas del sector marítimo en particular. También lo son los entes gubernamentales del país y las instituciones internacionales públicas y privadas, según sea el caso.

### DISEÑO Y DESARROLLO

La UMC en pro de estar a la vanguardia en sus programas educativos realiza periódicamente la revisión y actualización de los Programas Sinópticos y Analíticos de las Unidades Curriculares, Planes de Estudios de las Carreras que se dictan en la Institución. Así como en los proyectos de Investigación y en los Cursos de Extensión.

### APOYO

#### Recursos

La Alta Dirección comunica anualmente, a través de la Coordinación General de Planificación y Presupuesto, los lineamientos para la formulación del Plan Operativo Anual (POA), con la finalidad de elaborar, con base a los objetivos institucionales, las metas a alcanzar en el ejercicio fiscal siguiente.

El Consejo Universitario designa a los responsables de proyectos, los cuales son los garantes de elaborar los planes anuales donde se establezcan las metas para cumplir con los objetivos, los recursos necesarios y los responsables de la ejecución eficiente de los recursos asignados por parte del Ministerio.

Una vez consolidado el POA institucional se aprueba a través del Consejo Universitario y posteriormente, se emite al Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria. Luego de aprobados, se realiza la distribución presupuesta de conformidad a los recursos que han sido asignados.

Sin perjuicio de lo anterior, la Alta Dirección o los responsables de los Proyectos podrán proponer la reformulación del Plan Operativo producto de las alteraciones tanto del contexto



## MANUAL DE LA CALIDAD

interno como del externo de la Institución, así como de oportunidades o riesgos no previstos al momento de elaborarlo.

### **Personas**

La UMC, determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad y el adecuado funcionamiento y control de sus procesos y monitorea su desempeño a través de las Evaluaciones de Desempeño realizadas de forma anual.

En este sentido, la UMC, a través de la Coordinación de Administración de Personal adscrita Coordinación General de Recursos Humanos, determina las habilidades y competencias requeridas para cada cargo.

La Alta Dirección asegura, a través de la Coordinación de Gestión de la Calidad, de la Coordinación de Administración de Personal y del Supervisor inmediato, que el personal que está bajo su control sea consciente de la política de calidad y cuál es su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, los beneficios de la mejora de su desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos.

### **Infraestructura**

La UMC ha determinado y proporcionado cual es la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los servicios.

Las necesidades de infraestructura física y tecnológica se incluyen también en los Planes Operativos Anuales a través de la Coordinación General de Planta Física y Equipamiento como de la Coordinación de Tecnología de Información y Comunicación, respectivamente.

## **INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Se debe mantener la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015. La misma comprende:

- Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (en este manual).



## MANUAL DE LA CALIDAD

- La política de calidad (Ver Política de Calidad).
- Los objetivos de la calidad (Ver Objetivos de la Calidad).
- Evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito (Coordinación de Planificación y Presupuesto).
- Evidencia de la competencia (Perfiles de cargo / Evaluación de desempeño Coordinación de Administración de Personal / Coordinación de Gestión Docente).
- La necesaria para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado (POA e Informe de Gestión, Manual y Registros en cada dependencia).
- Resultados de la revisión de los requisitos o de cualquier requisito nuevo, para los producto y servicios (Secretaría General, Dirección General Académica, Escuelas de pregrado, Coordinación de Currículo, Escuela de Estudios Superiores de la Marina Mercante (EESMM) (Coordinación de Formación Avanzada, Creación Intelectual y Gente de Mar)).
- La necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo, sus entradas, actividades de control y salidas (Secretaría General, Dirección General Académica, Escuelas de pregrado, Coordinación de Currículo, Escuela de Estudios Superiores de la Marina Mercante (EESMM) (Coordinación de Formación Avanzada, Creación Intelectual y Gente de Mar)), Estudios Continuos, Tecnología de Información y Comunicación).
- Los cambios, resultados de la revisión, autorización de los cambios y acciones tomadas para evitar los resultados adversos del diseño y desarrollo (Secretaría General, Dirección General Académica, Escuelas de pregrado, Coordinación de Currículo, Escuela de Estudios Superiores de la Marina Mercante (EESMM) (Coordinación de Formación Avanzada, Creación Intelectual y Gente de Mar)), Estudios Continuos, Tecnología de Información y Comunicación, Consejo Académico y Universitario).



## MANUAL DE LA CALIDAD

- La evaluación, selección y desempeño de los proveedores externos y de las acciones que surjan de las evaluaciones y reevaluaciones (Coordinación de Gestión Docente y Coordinación de Compras).
- Características de los productos a producir, servicios a prestar o actividades a desempeñar y de los resultados a alcanzar y la trazabilidad de las salidas de los productos (Secretaría General - Vicerrectorado Académico).
- Información sobre lo ocurrido con la propiedad del cliente o proveedores externos cuando se pierdan, deterioren o se consideren inadecuadas para el uso (Secretaría General, Coordinación General de Recursos Humanos, Coordinación de Gestión Docente, Coordinación de Creación Intelectual, Coordinación General de Administración).
- Naturaleza y descripción de no conformidades, acciones tomadas (correctoras y correctivas), los resultados de dichas acciones y la autoridad que las decide (Coordinación de Gestión de la Calidad y los responsables de Dependencia donde se evidencie una oportunidad de mejora de conformidad a los requisitos de la norma).
- Resultados del seguimiento y medición (Coordinación de Planificación).
- Programa y resultados de las auditorías (Coordinación de Gestión de la Calidad).
- Evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección (Coordinación de Gestión de la Calidad).

### Control de la Información Documentada

Se ha establecido en el sistema de gestión de la calidad (SGC) de la UMC:

**Reglamentos, códigos, normativas**, documentos que establecen directrices y lineamientos específicos a seguir y los mismos serán elaborados por cada responsable de dependencia y presentados ante el Consejo Universitario para su aprobación y posteriormente publicados en la página web de la UMC [www.unc.edu.ve](http://www.unc.edu.ve)



## MANUAL DE LA CALIDAD

**Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (PEDIUMC)**, documento que establece la filosofía de gestión (misión, visión y valores institucionales), las bases de progreso a largo plazo, manifiesta el marco a seguir en la gestión de los cuatro subsistemas que conforman la universidad (Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Secretaria General), proponiendo objetivos y estrategias como herramientas de apoyo para la toma de decisiones.

**Manual de la Calidad** documento que describe en forma genérica el SGC establecido en la UMC. El responsable de elaborar y actualizar este documento es el Coordinador de Gestión de la Calidad y posterior aprobación del Rector, según delegación emitida por el Consejo Universitario.

**Manuales de cada dependencia**, están conformados por el Manual de Organización y de Normas y Procedimientos, documentos que forman parte orgánica del Manual de la Calidad, ellos describen en forma general el marco institucional, objetivo y funciones de la dependencia, su organigrama estructural y de posición, la descripción de los cargos y seguidamente el proceso con su respectivo mapa, los procedimientos e instrucciones de trabajo, mediante los cuales se describen las gestiones que se realizan en cada una de las dependencias adscritas a los subsistemas; Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Secretaria General. Y de igual manera, el Manual de cada dependencia debe seguir la estructura establecida para la elaboración del mismo (Ver Estructura del Manual). Los responsables de la elaboración y actualización de estos documentos serán los líderes de los procesos y su aprobación será a través del Consejo Universitario.

**Formularios y Registros**, son documentos que avalan la gestión realizada en cada dependencia, de conformidad a los procedimientos a instrucciones de trabajo que ejecuta.



## MANUAL DE LA CALIDAD

**Listas Obligatorias**, son matrices que permiten llevar el control de la información documentada, así como el control de los documentos externos que aplican y rigen jurídicamente la gestión de la dependencia, de los indicadores de gestión como resultados de la ejecución de sus procedimientos e instrucciones de trabajo, así como la identificación y evaluación de los riesgos asociados a los procedimientos e instrucciones de trabajo, con la finalidad de establecer acciones que permitan minimizar el impacto en el no cumplimiento de los objetivos de cada dependencia. A tales efectos se establecen las siguientes matrices:

Lista de Información Documentada (REG-REC-CAL-001).

Lista de Documentos Externos Aplicables (REG-REC-CAL-002).

Lista de Indicadores de Gestión (REG-REC-CAL-003).

Lista de Identificación y Evaluación de Riesgos (REG-REC-CAL-004).

**Lista de Información Documentada**, el responsable de la dependencia deberá mantener actualizada la Lista de Información Documentada (CAL-001), de acuerdo a los documentos (manual, proceso, procedimientos, instrucciones de trabajo, formularios) que maneja la dependencia, incluyendo reglamentos y normativas internas que aplican a su proceso, así como los registros que validan y proporcionan evidencia objetiva de la gestión realizada.

**Lista de Documentos Externos Aplicables**, el responsable de la dependencia deberá mantener actualizada la Lista de Documentos Externos Aplicables (CAL-002) la cual debe contener las leyes, códigos, reglamentos y normas legales vigentes, de origen externo, que regulan las actividades que se gestionan en la misma.

**Lista de Indicadores de Gestión**, el responsable de la dependencia deberá registrar en la Lista de Indicadores de Gestión (CAL-003) los indicadores que permitan evaluar el desempeño del proceso, los procedimientos e instrucciones de trabajo que ejecuta la misma, identificando aquellos que provean valor y permita la toma de decisiones oportuna y acertada.



## MANUAL DE LA CALIDAD

siempre en contribución de mejorar continuamente las actividades que se ejecutan en su área de trabajo.

**Lista de Identificación y Evaluación de los Riesgos**, el responsable de la dependencia deberá registrar en la Lista de Identificación y Evaluación de Riesgos (CAL-004), cada uno de los riesgos asociados al Proceso, los Procedimientos e Instrucciones de Trabajo que se gestionan en la misma, con la finalidad de evaluar su probabilidad de ocurrencia, gravedad y nivel, estableciendo acciones para abordar los riesgos que permitan mitigar el impacto de los mismos.

**De las Siglas de Identificación**, la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC) ha establecido las siguientes siglas de identificación según corresponda:

UMC	Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (Según Decreto Presidencial N° 899, publicado en Gaceta Oficial N° 36.988 de fecha 07/07/2000)
MAN	Manual
MAN-ORG	Manual de Organización
MAN-NYP	Manual de Normas y Procedimientos
PSO	Proceso
PRO	Procedimiento
INT	Instrucción de Trabajo
REG	Registro
CUO	Consejo Universitario Ordinario
CUE	Consejo Universitario Extraordinario
CAO	Consejo Académico Ordinario
CAE	Consejo Académico Extraordinario
PEDIUMC	Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe
CEYCUMC	Código de Ética y Conducta de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe
RICUMC	Registro de Información de Cargos de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe
POA	Plan Operativo Anual
Nota: Las siglas de cada una de las dependencias se encuentran identificadas en la Normativa de Gestión de las Comunicaciones.	



## MANUAL DE LA CALIDAD

### AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

La Auditoría Interna de Calidad permite verificar que se ha implantado y se mantiene eficaz y en conformidad con las actividades planificadas, con los requisitos de la norma y los requisitos del SGC establecidos por la UMC. (**Ver Procedimiento Gestión de la Auditoría Interna de Calidad** del Manual de la Coordinación de Gestión de la Calidad).

### CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

En el sistema de gestión de la calidad se establecen los mecanismos para controlar la salida no conforme que se genere en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC).

Por lo que la UMC asegura que los productos/servicios de su sistema de gestión que no cumplan con los requisitos previamente establecidos son identificados y controlados para prevenir su utilización o entrega no intencionada, para ello se establece lo siguiente:

1. Cualquier dependencia receptora de insumos, está autorizada y tiene la responsabilidad de rechazar el producto/servicio no conforme o puede también tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada o aceptarla bajo concesión del responsable de la dependencia o de una autoridad superior.
2. El producto del desarrollo curricular es: Competencias del Egresado.
3. La responsabilidad de la liberación de este producto es de la Secretaria General, a través de entrega de Título, Certificación de Calificaciones.
4. El responsable del servicio enseñanza-aprendizaje, durante el semestre académico, es el docente quien en común acuerdo con el Jefe de Cátedra, corrige o procesa el producto no conforme/estudiante reprobado. Finalizado el semestre el producto no conforme/estudiante reprobado es responsabilidad de la Coordinación de Gestión



## MANUAL DE LA CALIDAD

Docente y de las Escuelas, conjuntamente con Secretaría General a través de la Coordinación de Registro Estudiantil.

5. El producto proyecto de investigación está conformado por:

5.1 Aprobación Trabajos de Grado, siendo su liberación a través del Acta de Aprobación emitido por la Escuela de Ciencias Sociales o de la Coordinación de Creación Intelectual.

5.2 Artículos arbitrados, su liberación será la publicación del artículo en la Revista Doctum (Escuela de Estudios Superiores de la Marina Mercante).

5.3 Investigaciones Institucionales, su liberación será la publicación de artículos producto de la investigación (Escuela de Estudios Superiores de la Marina Mercante).

6. El producto servicio social:

6.1 Proyectos para transferir conocimientos, la responsabilidad del servicio social, radica en la Coordinación de Pasantías y Servicio Comunitario, a través de la cual se elaboran los proyectos para posteriormente realizar el servicio respectivo.

7. Para cualquier otro producto, administrativo o gerencial (informes, rendición de cuentas, publicaciones, entre otros.) los subsistemas encargados son el Rectorado y el Vicerrectorado Administrativo a través de las dependencias responsables de su gestión.

### CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS

El establecimiento de correcciones y acciones correctivas permiten asegurar que se implementan y se mantienen las medidas necesarias para eliminar la causa de la no conformidad que pueda afectar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.



## MANUAL DE LA CALIDAD

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad e inicia una vez detectado el hallazgo de no conformidad – incumplimiento de un requisito, la determinación a través de un análisis exhaustivo de la causa raíz, hasta la aplicación de un plan de correcciones y acciones correctivas, que permita eliminar la causa de la no conformidad que pueda afectar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), y su posterior seguimiento y cierre de la misma. (**Ver Procedimiento Gestión de la Auditoría Interna de Calidad** del Manual de la Coordinación de Gestión de la Calidad).

### MAPA DE PROCESO

El mapa de proceso se presenta como la principal expresión del enfoque de procesos de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe (UMC), el cual se compone de tres tipos de grandes procesos: estratégicos, medulares y de apoyo, y sobre ellos reposa el proceso de Gestión de la Evaluación como mecanismo de la toma de decisiones oportunas, así como también de la retroalimentación de las partes interesadas.

En este sentido, la UMC ha establecido, documentado, implantado y mantiene la mejora continua en su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma de ISO 9001:2015. Por lo que ha determinado, los procesos necesarios para el funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad y la interacción entre ellos, para lo cual ha desarrollado la siguiente representación gráfica del mapa de procesos.



## MANUAL DE LA CALIDAD

